

ANALISIS PENGARUH LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYATERHADAP *WORD OF MOUTH* (STUDI KASUS: PT ARISTA MITRA LESTARI)

Edwin Halim

Nicko Sofian Kurniadi

Abstrak

Layanan purna jual adalah layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para konsumennya setelah konsumen tersebut melakukan transaksi pembelian kepada perusahaan. Konsumen mempunyai kebutuhan dan keinginan terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Tidak sebatas itu saja, konsumen juga memiliki harapan terhadap kualitas layanan setelah melakukan pembelian pada perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bahwa layanan purna jual mempengaruhi kepuasan konsumen dan akan berdampak pada *word of mouth*. Jenis penelitian ini adalah deskriptif asosiatif dengan unit analisis konsumen. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, studi litelatur, dan studi dari penelitian terdahulu. Data diolah dengan menggunakan SPSS 16.0 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis jalur. Hasil penelitian menyatakan bahwa layanan purna jual memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen, sedangkan dampaknya terhadap *word of mouth* secara simultan pun positif. *Word of mouth* akan dilakukan oleh konsumen yang telah mendapatkan harapannya melalui layanan purna jual yang telah diberikan oleh perusahaan.

Kata kunci : Layanan purna jual, Kepuasan konsumen, *Word of mouth*.